

УДК 64.011.344

Е.В. Пшеничникова, Е.И. Помазкова

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ,  
ПУТЕШЕСТВУЮЩИХ С ДОМАШНИМИ ПИТОМЦАМИ**

*В работе поднимается вопрос о значимости формирования в гостиницах специально организованной предметной среды для проживания, отдыха и обслуживания туристов, путешествующих совместно с домашними питомцами. Раскрываются особенности организации данной дополнительной услуги, которая является перспективным современным проектом, значительно повышающим конкурентные преимущества любого средства размещения туристов.*

*Ключевые слова: гостиница, специальная предметно-пространственная среда, обслуживание, туристы, домашние питомцы, специальное оборудование, нормативные требования, безопасность.*

**ORGANIZATION OF ACCOMMODATION AND SERVICE  
OF TOURISTS, TRAVELERS WITH HOME PETS**

*In work the question of the importance of formation in hotels of specially organized subject environment for accommodation, rest and service of the tourists traveling together with domestic pets is brought up. Features of the organization of this additional service which is the perspective modern project considerably increasing competitive advantages of any means of placement of tourists reveal.*

*Key words: hotel, special subject and spatial environment, service, tourists, domestic pets, special equipment, standard requirements, safety.*

Взросший в среде туристов запрос на путешествия совместно с домашними питомцами становится фактором, стимулирующим гостиницы предпринимать определенные действия по организации размещения и оказанию дополнительных услуг данной категории гостей. Однако пока что существует лишь ограниченное число гостиниц, готовых организовать достойный прием и размещение туристов с домашними питомцами. Разработка такой услуги является перспективным проектом и дает возможность значительно повысить конкурентные преимущества отеля.

Анализ различных исследований, проведенных социологическими компаниями, подтверждает востребованность данного вида услуг. По данным Всероссийского опроса холдингом ROMIR Monitoring, большое число россиян содержат питомцев. Социологи выяснили, что домашние животные чаще появляются в семье (57%), но и около трети (28%) одиноких людей также обзаводятся ими [3].

Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) в ходе своих исследований определил, что 62% опрошенных респондентов расположены к наличию домашних животных. По мнению опрошенных, любимый питомец делает их жизнь ярче и интереснее в эмоциональном плане (с этим согласны 93% респондентов). Большинство уверено, что домашние животные, кроме положительных эмоций, приносят еще и пользу: положительно влияют и на физическое здоровье хозяев (80%), вносят положительный вклад в воспитание детей, развивая чувство ответственности (92%); способствуют более быстрому развитию (83%) и общительности (92%) малышей. Следовательно, животные, проживающие рядом с человеком, становятся членом семьи или ближайшим другом [3].

Поскольку в последние годы наблюдается увеличение пассажиропотока, возрастает и количество перевозок пассажиров с домашними животными. Основным побуждением владельцев к совместным путешествиям является уверенность, что их питомцы тяжело переносят разлуку: грустят и скучают без них.

Лидерами на рынке предоставления услуг туристам, путешествующим с домашними животными, являются США, Канада, Германия, готовность обслуживать таких гостей демонстрируют гостиницы премиум-сегмента, среднего класса и даже малобюджетные. Хозяевам с питомцами предоставляют большое количество дополнительных, необычных услуг, которыми гости с удовольствием пользуются. В следующий раз они снова выбирают полюбившийся отель [6].

По данным исследовательской компании «Euromonitor», отрасль услуг, связанных с уходом за животными, в Китае стремительно опережает самый большой в мире рынок – США. Китай в настоящее время занимает третье место в мире по количеству владельцев собак. Национальное бюро статистики сообщает о 27,4 млн. домашних собак, при этом Китай уступает лишь США (55,3 млн.) и Бразилии (35,7 млн.). Владение кошками еще выше – второе место в мире – с 58,1 млн., для сравнения: в США – 80,6 млн. кошек [7].

Содержание домашних питомцев до 1980 г. было здесь под запретом и рассматривалось как элитарное и буржуазное времяпрепровождение. Сегодня наличие домашних животных превратилось в Китае в символ материального благополучия и финансового успеха. Особенно сильно проявляется это в зажиточном среднем и высшем классах. В Китае домашние животные стали частью семьи, их хозяева тратят на них все больше, хотят, чтобы они хорошо выглядели и были здоровыми, они очень внимательны к их нуждам. Следовательно, услуга, связанная с размещением домашних животных в отеле, для жителей Поднебесной является актуальной.

Анализ рынка гостиничных услуг в России свидетельствует, что отели, в которых можно остановиться с домашними питомцами, – у нас редкое исключение. Большинство гостиниц не предоставляет услуг размещения гостей с животными. Редким исключением являются: отели в Сочи и Санкт-Петербурге (как лидер в этой области, город на Неве имеет два десятка таких гостиниц). В Москве только дачные отели и пансионаты Подмосковья готовы к обслуживанию туристов с животными [2].

В гостиницах г. Благовещенска услуги по обслуживанию туристов с домашними питомцами отсутствуют, хотя в единичных городских отелях размещение животных допускается, но по предварительному запросу. С одной стороны, такой вид размещения постояльцев связан с большими рисками (возможность порчи мебели, обоев и коврового покрытия; увеличение нагрузки на горничных, рост жалоб других постояльцев). С другой стороны, данная категория гостей, как правило, относится к наиболее платежеспособному потребительскому сегменту и готова платить дополнительные деньги за размещение своих любимцев [4].

Развитие въездного приграничного туризма граждан КНР определяет увеличение объемов предоставления услуг размещения в г. Благовещенске. Несколько лет подряд регион занимает третье место в России по приему китайских туристов, после Москвы и Приморского края. По данным Амурстата, въездной поток туристов КНР в Амурскую область за последние три года постоянно растет (рис. 1) [5].

Гостиница «Дружба» давно сотрудничает как с региональными, так и с китайскими туроператорами. Проведен подробный анализ контингента потребителей, пользующихся этой гостиницей (рис. 2).

В гостинице останавливаются в основном бизнес-туристы (40%), нередко – экипажи самолетов (20% от общего числа гостей). Иностранцы составляют также 20% от общего числа гостей. В гостинице останавливаются и семейные пары (16%). В отеле есть люкс для молодоженов, иногда его бронируют молодые пары (4%).

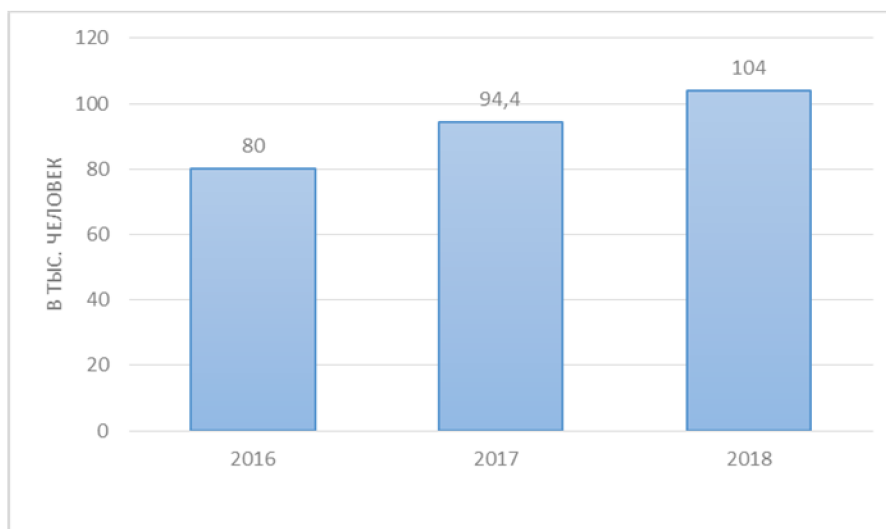


Рис. 1. Въездной поток туристов из КНР в Амурскую область.

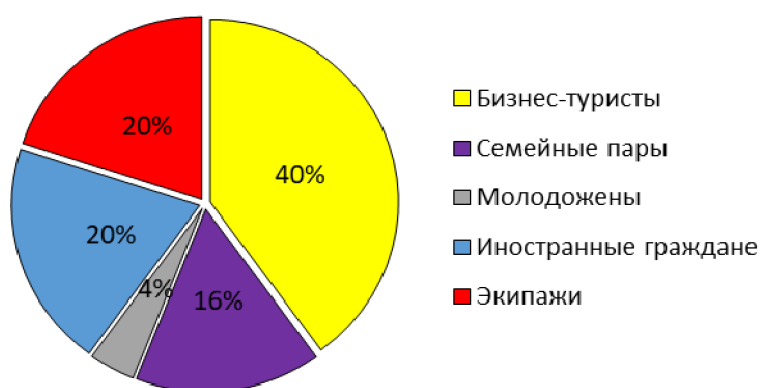


Рис. 2. Контингент гостей гостиницы «Дружба».

Из данного перечня туристов путешествовать с животными предпочитают иностранные граждане, а также семейные пары и семьи. Услуги по обслуживанию туристов с домашними питомцами отсутствуют, хотя в политике гостиницы нет категорического запрета на заселение туриста, который приехал в гостиницу с домашним питомцем. Заселение такого гостя – на усмотрение дирекции гостиницы.

Для прогнозирования потребительского спроса на услугу размещения с животным проведен экспертный опрос, который позволяет осуществить интуитивно-логический анализ проблемы и посредством формальной обработки результатов получить количественную оценку суждений. Выделены основные факторы, оказывающие наибольшее влияние на рассматриваемый процесс. Экспертами выступали высококвалифицированные специалисты, имеющие большой опыт работы в гостиничной отрасли. Рассчитана степень надежности экспертов.

Для оптимизации деятельности экспертов разработана анкета, в которой информативно и компактно изложены факторы прогнозируемого процесса. Специалисты высказали свое мнение независимо друг от друга, в письменной форме. Результаты, полученные при проведении опроса, оценены по степени достоверности и непротиворечивости. Рассчитанное значение коэффициента конкуренции, определяющего степень согласованности мнений экспертов, равно 0,76. Таким образом, мнения экспертов относительно факторов, оказывающих наибольшее влияние на организацию обслуживания гостей с питомцами, вполне согласованы.

Полученное в результате обработки обобщенное мнение экспертов показало, что наиболее значимым фактором для создания услуги размещения гостей с домашними животными является создание специально организованного пространства для их обслуживания. Данный фактор принимается как решение проблемы (рис. 3).

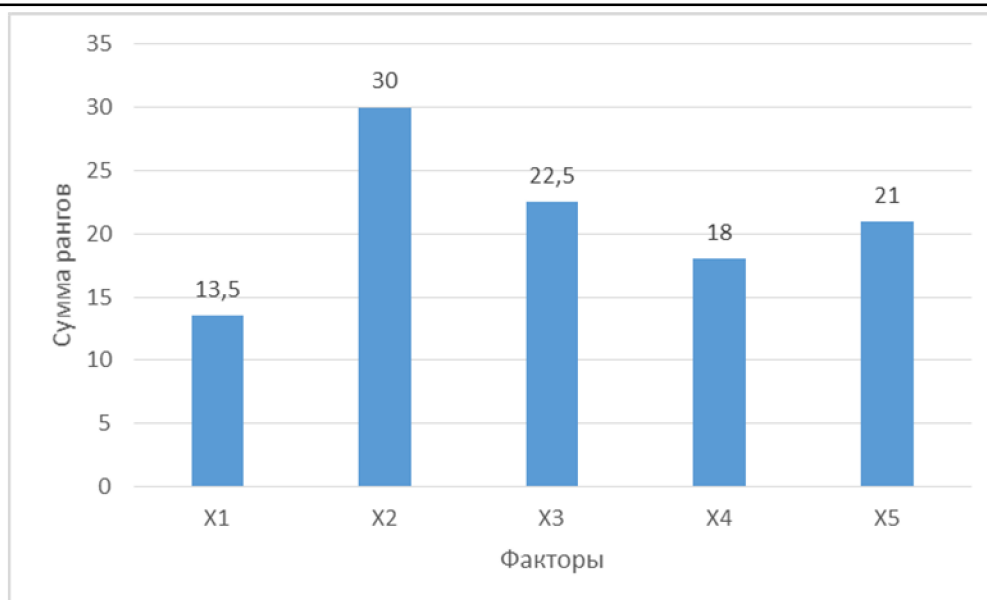


Рис.3 Весомость факторов, влияющих на организацию обслуживания гостей с домашними питомцами:

X1 – периодическое обновление ассортимента дополнительных услуг; X2– организация специально оборудованного пространства; X3 – наполнение специфическим оборудованием и инвентарем всех зон гостиницы; X4 – безопасность предметно-пространственной среды для проживающих гостей; X5 – безопасность предметно-пространственной среды для домашних питомцев.

Анализ законодательства РФ в области оказания услуг по содержанию и перемещению непродуктивных животных показал, что прием и размещение туристов с домашними питомцами предполагает выполнение определенных требований, норм и правил, а также организацию в гостинице специальной предметно-пространственной среды обслуживания. С позиции средового подхода, предметно-пространственная среда фактически включает в число своих компонентов процессы и обстоятельства жизнедеятельности и обитания человека, использующего эту среду. Ее элементами являются предметная среда, техническое и инженерное оборудование. Специальная предметно-пространственная среда

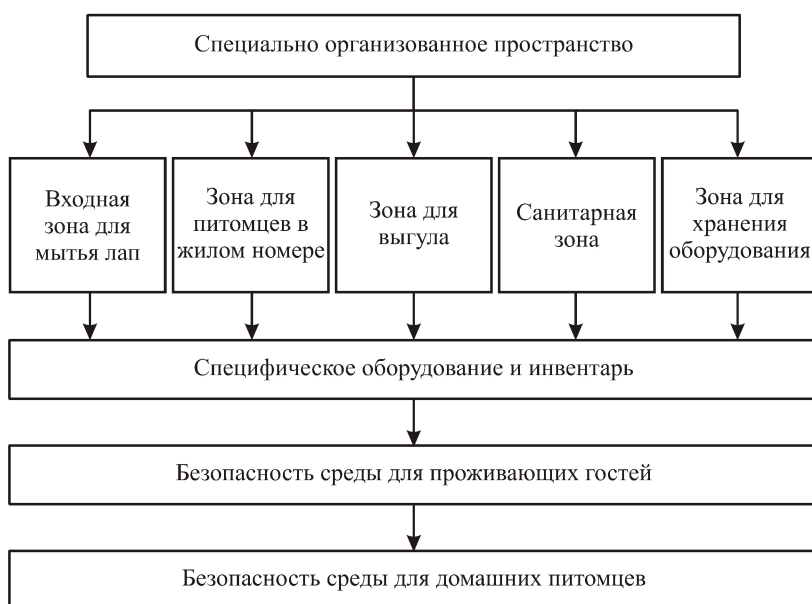


Рис. 4. Модель организации специальной предметно-пространственной среды обслуживания гостей с домашними питомцами.

обслуживания туристов с питомцами представляет собой организованное пространство со специфическим оборудованием, инвентарем, безопасным как для всех проживающих в гостинице, так и для животных [1].

На основе проведенного анализа законодательной базы и научной литературы была разработана модель и определены обязательные элементы при создании специальной предметно-пространственной среды обслуживания гостей с домашними питомцами: зона для питомцев в номере, зона для выгула, зона для мытья лап, санитарная зона, зона для хранения дополнительного оборудования (рис. 4).

Создаваемая предметно-пространственная среда исключает негативное воздействие на здоровье и жизнь человека. Все гости,

находясь рядом с этими помещениями, должны чувствовать себя комфортно, особое внимание предполагается уделять посетителям, имеющим определенные аллергические реакции. В каждой зоне предусматривается особо тщательная уборка, дезинфекция всех предметов, находящихся в соприкосновении с животными [1].

Такая среда не должна оказывать негативного влияния не только на гостей, но и на самих питомцев. В любом месте, где может находиться питомец, не должно быть колющих и режущих предметов, открытых проводов и легкодоступных мелких деталей. Все применяемое оборудование и материалы должны быть экологичными (подтвержденные государственными сертификатами соответствия санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также протоколами результатов испытаний на прочность, безопасность и долговечность).

Таким образом, предложенная модель организации специальной среды обслуживания гостей с домашними питомцами содержит все обязательные компоненты, отвечающие современным нормативным требованиям. В зависимости от потенциальных возможностей каждой конкретной гостиницы она может иметь свои отличительные особенности за счет включения уникальных дополнительных услуг, способных создать гостиничному предприятию определенные конкурентные преимущества.

- 
1. Андреева, О.Д. Технология бизнеса: маркетинг. Учебник. – М.: Дело, 2011.
  2. Booking.com. – Режим доступа: <https://www.booking.com/index.ru.html> – (дата обращения: 09.01.2019).
  3. ВЦИОМ: отношение россиян к домашним животным. – Режим доступа: <https://mresearcher.com/2016/11/vtsiom-otnoshenie-rossiyan-k-domashnim-zhivotnym.html> (дата обращения: 28.01.2019)
  4. Лента.ру. – Режим доступа: <https://lenta.ru/articles/2014/05/20/weirdservice/> – (дата обращения: 10.01.2019)
  5. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Амурской области [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://amurstat.gks.ru> – (дата обращения: 09.01.2019)
  6. Федеральное агентство по туризму. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/> – (дата обращения: 11.01.2019)
  7. ChinaPK Ваш гид в Китае. – Режим доступа: <http://chinapk.ru/kitai-domashnie-zhivotniye/> – (дата обращения: 08.01.2019)